

## SATISFAIRE ET FAIRE FACE AUX EXIGENCES DU CLIENT

### DATES DE FORMATION : *Session de formation*

Jeudi 28 et vendredi 29  
septembre 2023

### DURÉE DE LA FORMATION

14 heures (2 jours)  
Présentiel

### MODALITÉS D'ACCÈS :

Inter-entreprise

Intra-entreprise

L'accès à cette formation se fait sur  
simple inscription

### DÉLAIS D'ACCÈS :

Maximum 72H avant le démarrage  
du dispositif

### CAPACITÉ D'ACCEUIL :

Entre 4 personnes et 8 personnes

### FINANCEMENT

OPCO, Plan de développement  
des compétences

### COÛT DE LA FORMATION

350€/jour/personne  
intra-entreprise (nous consulter)

### ACCESSIBILITE

Formation accessible aux  
personnes en situation de  
handicap.



### PRE REQUIS

Aucun prérequis nécessaire pour  
suivre cette formation

### PUBLIC

Toute personne salariée ayant à  
recevoir des clients sur une  
surface de vente pour assurer une  
relation et/ou une vente de  
produits et/ou de services

### ● LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les apprenants doivent être capable de :

- **Acquérir et/ou renforcer sa culture de personnalisation du client**
- **Maîtriser les fondamentaux de la vente : de l'accueil du client à la prise de congé pour optimiser la relation client et la fidélisation**

### ● PROGRAMME DE LA FORMATION

- ⇒ Assurer la prise en charge d'un client en face-à-face sur la surface de vente
- ⇒ Développer une attitude d'écoute active et une communication adaptée et rassurante
- ⇒ Conduire un entretien de vente en magasin
- ⇒ Aider le client à s'exprimer, mettre en œuvre les techniques de questionnement et la reformulation
- ⇒ Découvrir les motivations d'achat (SONCASE) et appliquer les techniques de l'argumentation (CAP)
- ⇒ Répondre aux objections et proposer une vente additionnelle
- ⇒ Conclure la vente, rassurer le client et prendre congé
- ⇒ Rédiger la charte d'engagement de la relation client propre à votre enseigne

### ● CONTENU PEDAGOGIQUE

#### En amont de la formation : recueil des besoins et des attentes des participants

. Méthode : Envoi par mail un questionnaire individuel anonyme aux futurs participants

- Profil professionnel (Poste, ancienneté et expérience professionnelle)
- Compétences acquises et à acquérir et/ou à renforcer

#### Module 1 - Techniques de vente en magasin

- Les étapes de l'entretien de vente
- La découverte des besoins et des motivations d'achat du client
- Le repérage des signaux et des freins à l'achat
- La proposition commerciale adaptée aux besoins du client
- L'argumentaire de vente et la réponse aux objections
- La gestion des situations difficiles
- La conclusion de la vente et les ventes complémentaires
- La prise de congé et la fidélisation des clients

#### Module 2 - Optimiser la relation client et la fidélisation

- Introduction : retour sur la notion de service et de relation client
- L'enjeu économique de la préférence client
- Les conséquences d'une insatisfaction client
- La satisfaction client, vecteur de fidélisation
- Pourquoi une charte d'engagement de la relation client pour une enseigne ?

**Livrable : la charte d'engagement de la relation client de l'enseigne**

Responsable commerciale :

**Yamina BOUDJENANE**

**06 44 35 63 27**

[yb.Districomformation@glail.com](mailto:yb.Districomformation@glail.com)

Référent de la formation :

**Philippe CHAUDRON**

**0690 85.27.06**

[pc.districomformation@gmail.com](mailto:pc.districomformation@gmail.com)

#### LIEU DE FORMATION

### DISTRICOM FORMATION

immeuble Palmeraie

1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étage

97122 BAIE-MAHAULT

**0590 25 32 43**

[info@districomformation.com](mailto:info@districomformation.com)

[www.districomformation.com](http://www.districomformation.com)

#### Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi

7h00 à 16h



**DISTRICOM  
FORMATION**

Fiche créée le 19/05/2023

#### ● MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- . Méthodes pédagogiques actives prenant appui sur les compétences professionnelles
- . Pédagogie innovante par les applications, mises en situations professionnelles, jeux de rôles...
- . Connexion Internet haut débit, écrans interactifs, salles de formation
- . Accompagnement et suivis individualisés sur l'ensemble du parcours de formation
- . Équipe pédagogique composée de professionnels de la distribution et de la vente

#### ● DÉMARCHE D'ANALYSE DU BESOIN

- . Un entretien est mené avec le responsable de l'entreprise afin de recueillir les besoins en formation et les objectifs stratégiques
- . Un questionnaire est envoyé une à deux semaines avant la formation aux futurs participants qui suivront la formation pour recueillir les pré-acquis, les attentes et les besoins exprimés pour adapter le contenu de la formation

#### ● VALIDATION ET SANCTION

A l'issue du parcours, une attestation de fin de formation intitulée « satisfaire et faire face aux exigences du client » mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation et les résultats de l'évaluation des acquis sera remise aux participants

#### ● DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

##### Évaluation de positionnement

Avant la formation, pour recueillir les pré-acquis, les besoins et les attentes des participants sous la forme d'un questionnaire en ligne pour adapter la formation.

##### Évaluation formative

Tout au long de la formation, l'intervenant valide les différentes étapes de la formation (QCM, échanges) pour s'assurer de l'acquisition des objectifs pédagogiques

##### Évaluation sommative

Les participants de la formation sont invités à rédiger une Charte d'engagement de la relation client pour leur enseigne

##### Évaluation à chaud

A la fin de la formation, les participants remplissent un questionnaire de satisfaction du dispositif dans lequel ils évaluent la qualité et l'utilité de la formation reçue

##### Évaluation à froid

Enquête à 3 mois auprès des anciens participants pour évaluer la transposition des compétences professionnelles dans leur milieu de travail



EURL - CODE NAF 8559A - SIRET 75163954300048 - OF 95 97 01764 97

Immeuble de la Palmeraie

Moudong Nord - 97 122 BAIE - MAHAULT

Tél : 05 90 25 32 43 - E-mail : [info@districomformation.com](mailto:info@districomformation.com)